

# Tecnologías Multimedia



## Usabilidad y experiencia del usuario

# Usabilidad

## Definición de usabilidad

La usabilidad se refiere a la capacidad de un software de ser comprendido, aprendido, usado y ser atractivo para el usuario, en condiciones específicas de uso.

La usabilidad se refiere al grado de eficacia, eficiencia (objetivo) y satisfacción (subjetivo) con la que un producto permite alcanzar objetivos, a usuarios, en un contexto de uso específico.



## ¿Por qué es importante la usabilidad?

Mejora la calidad del producto.



Reduce los costos de producción.



Reduce los costos de mantenimiento.

## Puntos clave para una buena usabilidad

- Conocer al usuario (saber cómo ve, cómo piensa y cómo actúa).
- Evitar que el usuario cometa errores.
- Simplificar el diseño.
- Diseño centrado en el usuario:
- Planificación, diseño, prototipado, evaluación, implementación, lanzamiento, mantenimiento, seguimiento.

# Y entonces... ¿qué es la experiencia de usuario?

Capacidad de una interfaz de generar sensaciones y emociones en el usuario durante el proceso de interacción.



# El usuario

# Conocer al usuario...

## ¿Cómo ve?

**Enfatizar** hacer visible lo relevante, establecer jerarquías de lo más relevante a lo secundario.

**Organizar** establecer relaciones visuales lógicas (por ejemplo, que todos los links se vean iguales).

**Hacer reconocible** íconos, encabezados, ligas, etc. Que el usuario pueda predecir para qué son.



## ¿Cómo piensa / actúa?

Normalmente usa la **intuición** para economizar el esfuerzo cognitivo, y sólo usa el sistema racional para las decisiones realmente importantes.

**Explora** los ítems y elige el primero que se parezca a lo que desea.

## ¿Qué podemos hacer para evitar errores?

- Limitar las posibilidades (entre menos opciones mejor).
- Orientar al usuario.
- Solicitar confirmación (cuando no haya vuelta atrás).
- Evitar la pérdida de información (no obligar a volver a introducir datos).
- Permitir deshacer (siempre que sea posible).
- Ofrecer solución automática a los errores cuando sea posible.
- Mensajes de error PARA HUMANOS.



# Diseño para el usuario

## ¿Cómo simplificamos el diseño?

- Reduciendo elementos (pero sin exagerar).
- Haciendo un equilibrio de la funcionalidad (entre más específicos mejor).
- Organizando, clasificando, ordenando.

# ¿Diseño centrado en el usuario?

## Evaluar

**Aprendizaje:** la primera vez que se enfrentan al diseño.

**Efectividad:** una vez que han aprendido lo básico.

**Reconocimiento:** ¿qué pasa después de un tiempo sin usarlo?

**Eficiencia:** tiempo, número de errores, gravedad de los mismos, cantidad de clics, etc.

**Satisfacción:** ¿lo recomendarían? ¿lo consideran más fácil de usar que el de la competencia?  
Etc.

**Seguimiento:** rediseño cada vez que haga falta (sutil, para no resultar dramático para el usuario).

# Principios generales de usabilidad

- Siempre informar al usuario acerca de lo que está sucediendo.
- Hablar el lenguaje del usuario.
- El usuario debe tener el control del sistema, ser él el que decida.
- Ofrecer siempre “salidas de emergencia”.
- Consistencia en los estilos.
- Seguir estándares de diseño.
- Prevenir errores mejor que manejar errores.
- Que el usuario no tenga que recordar cosas.
- Fácil de usar para inexpertos, pero proporcionar atajos para avanzados.
- Diseño estético y minimalista.
- Errores causa, posible solución, guardar lo capturado.

# Pesadillas



## ¡Pesadillas más comunes!

En ocasiones sólo quieres obtener la información que estás buscando, guardarla y seguir con otros pendientes. Y no puedes... Las "pesadillas de usabilidad", que suelen ser más una rutina diaria que una excepción, aparecen una y otra vez; usualmente casi cada vez que tecleas una búsqueda en Google... ⇐⇐





## Pesadilla # 1: Link de login escondido

El link de login debería tener un tamaño de letra más grande, o bien utilizar un ícono en lugar de texto. También debería estar en un lugar más visible.

[Personas](#) | [Negocios](#) | [Empresas](#) Mexico Banca por Internet

 [Cuentas y Tarjetas](#) | [Créditos Personal](#) | [Inversiones](#) | [Protección](#)

HSBC Digital



## Nuevo Plan HSBC Stilo Connect

Sin papeleo y sin comisiones online. Solo úsalo

[Contrata aquí](#)

### HSBC Stilo >

Planes de servicios bancarios que se adaptan a ti y a tu estilo de vida

### HSBC Fusion >

El servicio financiero para tu negocio y tu vida personal

[Chat](#)

[Crédito Hipotecario HSBC >](#) [Transfiere tu crédito de Auto a HSBC >](#) [HSBC Seguros >](#)

Conoce a los ganadores del

← → ↻ 🔒 banregio.com ☆ Incógnito (2) 🌐 ⋮

Personas ▾ Empresas ▾ Comunidad ▾ Inversionistas 📍 **banregio**

# Colección 2019

¿Cuál te gusta?

Si estás interesado, déjanos tus datos o regístrate **aquí**

mi celular

**contáctenme**

☐ He leído y acepto el [aviso de privacidad](#).

**Banca Electrónica**

Usuario o 16 dígitos de la tarjeta ?

[¿cómo entro?](#) **entrar**



 **divisas**

	Compra	Venta
Dólar	\$	\$

\*Precios Exclusivos Banca Electrónica

CETES28: TIIE: UDIS:

**Cotizadores**

Seleccionar ▾

## Pesadilla # 2: Popups para presentar contenido

Casi todos los browsers cuentan con bloqueo de popups. Por este motivo, la idea de usar popups para presentar el contenido principal no es la idea más razonable que se le debe de ocurrir a un diseñador web

SECCIONES | Milenio > Opinión Nacional | Monterrey | Jalisco | Tamaulipas | Laguna | Estado de México | Puebla | León | Hida **OPINIÓN**

HOY | AMLO | Champions League | NFL | José José | Caso Ayotzinapa | Greta Thunberg | Protesta de Taxistas | Tiroteo en Kansas City | Viernes, 11.10.2019 / 08:34



TRASCENDIÓ

Comparte  
esta noticia



## Trascendió Monterrey



EDITORIALES

11.10.2019/04:38



**Bono de hasta \$200,000 pesos y 3 años de...**

Mercedes-Benz | Patrocinado

[Read Next Story >](#)

Como dice la expresión popular, el gobernador **Jaime Rodríguez** se *al castigo* que le intenta imponer el Congreso por diversas vías.

...ijo que no le preocupa la aprobación por unanimidad de la  
Comisión de Legislación y Puntos Constitucionales para reformar la



←

→

↺

🔒

milenio.com/opinion/editoriales/trascendio-monterrey/trascendio-monterrey\_566

☆

Incognito (2)

☰

☰

MILENIO<sup>®</sup>

Ingresar

Regístrate

🔍

📍

Estás leyendo: Trascendió Monterrey

🐦

f

📄



¡POR UN MÉXICO PLURICULTURAL, JUSTO E INCLUYENTE!



MÁS OPINIONES

Pensiones, un desastre

JOAQUÍN LÓPEZ-DÓRIGA

🐦 f

Austeridad: consecuencias no buscadas

HÉCTOR AGUILAR CAMÍN

🐦 f

Con licencia para delinquir



Bono de hasta \$200,000 pesos y 3 años de...

Mercedes Benz | Patrocinado

Read Next Story >

PUBLICIDAD



Prohibido copiar o reproducir este documento.

## Pesadilla # 3: Links invisibles

Los visitantes tienen que saber dónde están, dónde han estado y a dónde pueden dirigirse después. Si el diseñador no muestra esta información de manera apropiada, los visitantes pueden tener problemas serios con la navegación del sitio.

En el ejemplo, los números 1, 3, 4, 6, 7 y 11 son links, mientras que los números 2, 5, 8, 9 y 10 no lo son... ¿? ¡!



1 Get the **NEW** RealPlayer 10 with RadioPass

2 **RealPlayer.**  
It's a player, jukebox and music store all in one!

3 **Free Download**

FREE 14-Day Trial

RadioPass includes our premium player featuring:

4 **Online Radio** 5  
Tune in to over 3,000 stations worldwide & over 70 ad-free stations for endless listening.

6 **Advanced CD Burning**  
Rip, mix & burn CDs and MP3s—fast!

7 **Crossfade**  
Mix CDs for continuous listening and professional track blending.

8 **Expanded Controls**  
Optimize your sound exactly the way you like it with a sweet graphic equalizer.

9 **More Info on RadioPass Features** • **System Requirements**

10 **Try RadioPass**

11 **RadioPass includes**

12 **Over 3,200 Radio Stations**  
With thousands of stations at your fingertips, you'll always find something that plays to your mood.

**1** Get the **NEW** RealPlayer 10 with RadioPass

**2** **realPlayer.**

It's a player, jukebox and music store all in one!

**3** **Free Download**

**FREE 14-Day Trial**

RadioPass includes our premium player featuring:

**4**  **Online Radio **5****

Tune in to over 3,200 stations worldwide & over 70 ad-free stations for endless listening.

 **Advanced CD Burning**

Rip, mix & burn CDs and MP3s—fast!

 **Crossfade**

Mix CDs for continuous listening and professional track blending.

 **Expanded Controls**

Optimize your sound exactly the way you like it with a sweet graphic equalizer.

[More Info on RadioPass Features](#) - [System Requirements](#)

**Try RadioPass**

**6** 

**7** 

**8**  **RadioPass includes **9****

**10** **Over 3,200 Radio Stations**

With thousands of stations at your fingertips, you'll always find something that plays to your mood.

**11** 



## Pesadilla # 4: Ruido visual

Con frecuencia, menos es más. El ruido visual es probablemente uno de los problemas más típicos con el que los diseñadores de sitios web grandes se tienen que enfrentar. Y es extremadamente fácil tomar las decisiones incorrectas.

Prohibido copiar o reproducir este documento.

## Pesadilla # 5: Callejón sin salida

Puedes usar diferentes enfoques para presentar a tus visitantes un nuevo servicio. Esta página recibe a sus visitantes con un popup. Los visitantes deben hacer alguna captura para poder empezar a navegar por el sitio. "¿Y si no quiero?" Dar clic en "Cancelar" no ayuda. Dar clic en "Ok" no ayuda. Modo pantalla completa no ayuda. Dar clic en algún otro lado no funciona. Cerrar la ventana del browser no ayuda. Clic en el ícono con el signo de interrogación no ayuda....

## Pesadilla # 6: Bloques de contenido empalmándose con otros

Un problema típico que casi siempre aparece si hay animaciones de Flash que se utilizan en sitios web grandes. La navegación del sitio queda oculta; a donde sea que el usuario quisiera navegar, simplemente no puede hacerlo.

## Pesadilla # 7: Navegación dinámica

Imágenes que van avanzando ya sea de izquierda a derecha o de arriba hacia abajo. Le das clic a la imagen y te lleva a algo que no tiene nada que ver con lo que supones. Al dar clic en cada link, te lleva a una interfaz completamente diferente.

## Pesadilla # 8: Menús tipo drop-down

Los menús de este tipo pueden ahorrar mucho espacio vertical, sin embargo, los usuarios tienen que posicionar el mouse de manera muy precisa para ir a la sección que les interesa. Lo que puede ser peor, es que si la distancia entre diferentes niveles del menú es muy larga, los usuarios tienen que mover el mouse horizontalmente. Si por error lo mueven verticalmente, tendrán que empezar desde el inicio otra vez...



## Pesadilla # 9: Imágenes intermitentes

Puede ser muy difícil concentrarse en la lectura de un sitio si hay imágenes cambiando o saltando de la nada alrededor del texto cada cierto tiempo.

# Check-points

- No uses popups.
- No cambies el tamaño de ventana del usuario.
- No uses tamaños de letra muy chicos.
- No uses links que no sean claros.
- No debes tener "callejones sin salida".
- A lo mucho una animación por página.
- Que sea fácil contactarte.
- Todos los links abren en la misma página.